

Nombre de la Organización

Subdelegación del Gobierno en Segovia

Título de la Práctica

Aula Biblioteca «Javier de Burgos»

Responsable

Manuel García García

Secretario General

Dirección

Plaza del Seminario, 1 Segovia

Teléfono: 921 466205

Fax: 921 466201

e-mail:

mgarcia@segovia.map.es.

Descripción de la Organización

La Subdelegación del Gobierno en Segovia es un órgano adscrito al Ministerio de Administraciones Públicas., perteneciente a la organización territorial de la Administración General del Estado.

A la entrada en vigor de la Ley de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado, la Subdelegación se propuso como meta de actuación la configuración en Segovia un Servicio Público integrado, introduciendo en la organización una cultura de servicio al ciudadano y haciendo partícipes de ella tanto a la ciudadanía en general como a los empleados de la Unidad, mediante la formación en el nuevo contexto legal.

Descripción de la práctica premiada

El Proyecto para la puesta en funcionamiento del Aula Biblioteca “Javier de Burgos” se enmarca genéricamente en una serie de actividades de la Subdelegación del Gobierno encaminadas a la gestión de la calidad de los servicios que se prestan a la ciudadanía, para alcanzar los niveles de prestación que esta espera y demanda. Su objetivo general consistía en adecuar un espacio, utilizado únicamente para almacenaje, y transformarlo en un lugar de encuentro entre la Subdelegación y la sociedad y entre los empleados que comparten el compromiso de la mejora continua en el servicio a los ciudadanos.

Se resumen a continuación de forma gráfica las fases más importante del proyecto de creación y puesta en funcionamiento del Aula Biblioteca.

1. Preparación de la práctica

La Titular de la Subdelegación del Gobierno se planteó la siguiente pregunta:
¿Cómo lograríamos introducir la nueva cultura administrativa dimanante de la LOFAGE?
¿Cuáles podrían ser los instrumentos adecuados?

Subdelegada del Gobierno

Liderazgo que apuesta por algo diferente

El Secretario General de la Subdelegación, para responder a la pregunta, pensó en dotar a los empleados de instrumentos adecuados con la finalidad de proporcionar formación necesaria tendente a un cambio cultural. Estimulando, a su vez, la participación de elementos externos, y ello a través de un lugar donde pudieran unificarse medios materiales, medios humanos y dotaciones culturales. Se trataría de establecer un Aula-Biblioteca.

Secretario General de la Subdelegación

**Aula-Biblioteca
"Javier de Burgos"**

Presentación del proyecto para su posible realización

Preparación del proyecto conjunto (obras y habilitación de Biblioteca) y propuesta a la Alta Dirección

**Subsecretaría del Ministerio de Administraciones Públicas
Y
Subdirección General de Gestión Económica y Patrimonial**

Inquietud y vocación por la correcta implantación de la LOFAGE en la Administración Periférica

2. Descripción de la acción de mejora

Estudio, información administrativa y formación continua	Traslado, organización y colocación de libros y publicaciones.
Mejora las actitudes de ciudadanos y usuarios respecto de la AGE: Cooperación con Centros Universitarios	Dotación de un puesto de trabajo dedicado a bibliotecario
Integración cultural de Servicios y Dependencias de la AGE en la Subdelegación: Aplicación real de la LOFAGE	Puesta en funcionamiento de Cursos y Actividades Formativas
Implicación de empleados públicos de otras Administraciones: Colaboración y Cooperación Institucional	Lugar de encuentro para consultas jurídico - administrativas y técnicas de gestión a través del manejo de la bibliografía y los medios audiovisuales del Aula - Biblioteca.
Dotar de herramientas e instrumentos para fomentar el trabajo en equipo e identificación conjunta de problemas	Se identifica el semisótano izquierdo del edificio como área física para llevar a cabo la mejora: Obras realizadas.



PARTICIPACIÓN DE PERSONAS Y RESPONSABLES: POR LA ALTA DIRECCIÓN LAS AUTORIDADES DEL MAP; LIDERAN EL PROYECTO LOS RESPONSABLES DE LA SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO; PARTICIPAN PARA SU REALIZACIÓN LA TOTALIDAD DEL PERSONAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA, DIRECTIVOS DE LA AGE EN LA PROVINCIA, PROFESORES UNIVERSITARIOS, ALUMNOS UNIVERSITARIOS Y CIUDADANOS Y USUARIOS EN GENERAL.



CALENDARIO: PROCESO DE PREPARACIÓN DE LA ACCIÓN DE MEJORA: ÚLTIMO TRIMESTRE DE 1.998; EJECUCIÓN MATERIAL DE LA ACCIÓN DE MEJORA SEGUNDO SEMESTRE DE 1.999; INICIO Y PUESTA EN PRÁCTICA A PARTIR DEL 21 DE MARZO DE 1.999.

Resultados conseguidos

La Subdelegación ha conseguido utilizar un espacio ocioso en la Planta Semisótano del edificio de la Subdelegación, que anteriormente sólo servía para depósito de materias desechables, en un lugar apto y dotado de los elementos materiales necesarios para instalar un Aula-Biblioteca que cumpliera con los siguientes objetivos:

- Ser instrumento dedicado al estudio, la información administrativa general para los ciudadanos y particular para los empleados públicos, así como a la formación continua para estos últimos.

Todo ello con la finalidad de lograr mejoras en la implantación de la nueva cultura administrativa

- Implicar a la juventud de Segovia y a sus Centros Universitarios públicos y privados en la nueva cultura administrativa como servicio a los ciudadanos, facilitando el cumplimiento de los Convenios de Cooperación Educativa entre el MAP y dichos Centros Docentes.
- Implicar a los funcionarios y a los Servicios Integrados provenientes de los distintos Departamentos Ministeriales, en la nueva cultura administrativa dimanante de la LOFAGE.
- Fomentar la comunicación entre los empleados públicos de las distintas Administraciones con los de la AGE en la nueva cultura administrativa.
- Conseguir que los empleados de la Subdelegación trabajen en equipo, al ser el Aula lugar de encuentro para consultas jurídico-administrativas o de otra índole, dialoguen y se comuniquen entre sí y colaboren en la identificación y solución de los problemas que puedan tener en el desarrollo de su trabajo, mediante el intercambio de experiencias y conocimientos.

La puesta en funcionamiento del Aula Biblioteca “Javier de Burgos” ha sido, desde su inauguración el 21 de Junio de 1.999, una de las experiencias que más ha llamado la atención de la ciudadanía, contribuyendo muy positivamente a la apertura de la Subdelegación del Gobierno a la sociedad y, por tanto, a la consecución de una mejor percepción por parte de los ciudadanos de las acciones que desarrolla la Administración General del Estado.

Los costes de la rehabilitación del espacio de almacenamiento y de su transformación en un Aula Biblioteca han sido mínimos. La Subdelegación ha conseguido más de 120 metros de edificio a un coste inferior a los 5.000.000 de pesetas. La adquisición de fondos bibliográficos -más de 3.000 volúmenes- se ha realizado de forma prácticamente gratuita, mediante la recopilación de libros y publicaciones que se encontraban dispersas y que no tenían un uso concreto.

Desde su creación y puesta en funcionamiento, el Aula Biblioteca ha incrementado sustancialmente sus servicios y depósitos bibliográficos, habiéndose convertido en instrumento imprescindible para poder realizar nuevas versiones de los Cursos y Convenios de Cooperación Educativa entre el MAP y los Centros Universitarios de Segovia, así como una importante herramienta de trabajo para el propio personal de la Administración.

Las encuestas realizadas por la Subdelegación indican que se ha producido un incremento del grado de satisfacción de los empleados y de los clientes externos de la Biblioteca. Además de haberse desarrollado diversos cursos en el Aula, se han detectado grupos de opositores y otros ciudadanos que acuden a la Biblioteca para documentarse.

El Aula Biblioteca figura actualmente como uno de los servicios que presta la Subdelegación del Gobierno en Segovia. Se ha incorporado a su Carta de Servicios, y se ha consolidado como una experiencia de dinamización para las relaciones entre ciudadanos y Administración, incluso recreando vocaciones para con lo público al ser usada por jóvenes opositores a Cuerpos de las Administraciones

Públicas y donde no solamente existe monólogo de administradores, sino diálogo franco y correcto entre empleados públicos y ciudadanos, donde aquellos, de viva voz, conocen las expectativas que sobre los servicios y actuaciones esperan éstos.